Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Tourisme

Rapport annuel 1989-1990

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère du Tourisme.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14394-2
ISSN : 0831-5337

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.1), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Tourisme pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1990.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Ministère et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Tourisme,

André Vallerand

Québec, octobre 1990

Table des matières

Introduction 7

Le mandat du Ministère 7

Les lois sous la responsabilité du ministre 7

Les organismes sous la responsabilité du ministre 7

La structure administrative 7

L'effectif du Ministère selon les catégories d'emploi au 31 mars 1990 8

Le personnel de direction au 31 mars 1990 8

La Direction du Ministère 9

Le Cabinet du ministre 9

Le Bureau du sous-ministre 9

La Direction des communications 9

La Direction générale de l'administration 10

— La Direction des ressources humaines 10

— La Direction des ressources financières 10

— La Direction des ressources matérielles 11

— La Direction des systèmes d'information 11

La promotion et le développement du tourisme 13

La Direction générale du marketing 13

— La Direction de la promotion 13

— La Direction du développement des marchés 16

— La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques 18

La Direction générale de la planification 19

— La Direction de la recherche 20

— La Direction des politiques et des programmes 20

La Direction générale du développement 21

— La Direction des projets 21

— La Direction des investissements 22

— La Direction des établissements touristiques 24

Annexes 27

Le budget 1989-1990 27

La représentation touristique à l'extérieur du Québec 28

L'organigramme 14-15

91-05415/

Introduction

Les renseignements contenus dans le présent rapport concernent le mandat du Ministère et les principales activités menées au cours de l'exercice 1989-1990 par les diverses unités administratives.

En plus de porter sur la coordination des activités ministérielles, les communications et l'administration, les réalisations du Ministère touchent la planification, la promotion et la mise en marché du produit touristique, son développement ainsi que l'information sur le produit touristique québécois.

Les pages annexes présentent le budget du Ministère pour l'exercice écoulé et la représentation touristique gouvernementale à l'extérieur du Québec. Enfin, l'organigramme du Ministère apparaît aux pages centrales.

Le mandat du Ministère

Le ministère du Tourisme, dont la création remonte à décembre 1984, élabore et propose au gouvernement une politique en matière de tourisme et l'applique en collaboration avec les autres ministères et organismes concernés. Conformément à son mandat, le ministère du Tourisme se donne pour mission de créer des conditions favorables afin de stimuler la demande québécoise, canadienne et internationale et de permettre aux entreprises touristiques d'y répondre adéquatement. Ces conditions touchent aussi bien le développement et la mise en valeur des attraits touristiques, que l'exploitation et la promotion de toutes les activités reliées au tourisme au Québec. Au cours des quatre dernières années, le Ministère a concentré ses efforts et orienté sa politique, ses programmes et ses actions vers un objectif prioritaire : la maximisation des retombées économiques générées par le secteur touristique.

Les lois sous la responsabilité du ministre

Le ministre a la responsabilité des lois suivantes :

- la *Loi sur le ministère du Tourisme* (L.R.Q., c. M-31.1);
- la *Loi sur l'hôtellerie* (L.R.Q., c. H-3);
- la *Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal* (L.R.Q., c. S-14.1);
- la *Loi sur l'aide au développement touristique (partie)*, (L.R.Q., c. A-13.1);
- la *Loi sur les établissements touristiques* (L.R.Q., c. E-15.1);
- la *Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec* (L.R.Q., c. I-13.02);
- la *Loi sur la Régie des installations olympiques* (L.R.Q., c. R-7).

Les organismes sous la responsabilité du ministre

Trois organismes relèvent du ministre du Tourisme. Il s'agit de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, de la Société du Palais des congrès de Montréal et de la Régie des installations olympiques. Ces organismes présentent des rapports annuels distincts de celui du ministère du Tourisme.

La structure administrative

L'exercice 1989-1990 a été marqué de changements majeurs au sein de la structure de direction du Ministère. L'implantation d'un plan d'organisation administrative supérieure (POAS), amorcée en janvier 1990, a amené la création de la Direction générale de l'administration, responsable de la gestion des ressources financières, humaines, matérielles et des systèmes d'information.

La Direction générale de la planification a été établie dans le but de concentrer au sein d'une direction unique la planification stratégique du développement et de la mise en marché du produit touristique.

La Direction générale du développement a été reconduite avec des modifications dans sa structure, dont la plus importante est la création de la Direction des projets, née de la fusion de la Direction du crédit touristique et de la Direction de l'analyse et du développement. Sa préoccupation première sera d'évaluer la pertinence des projets qui émanent aussi bien de l'entreprise privée que des secteurs public et parapublic.

La Direction générale du marketing a conservé son mandat de promotion et de mise en marché du produit touristique sur les marchés québécois et extérieurs. Une responsabilité complémentaire lui a été confiée, celle de l'accueil et des renseignements touristiques.

La Direction générale des politiques et des technologies d'accueil a été abolie et ses responsabilités ont été confiées à d'autres directions. Enfin, la Direction des communications, sous la responsabilité du sous-ministre, doit veiller au rayonnement du Ministère et faire connaître l'importance du tourisme comme levier économique du Québec.

L'effectif du Ministère selon les catégories d'emploi au 31 mars 1990

Cadres supérieurs	22
Cadres intermédiaires	10
Professionnels	80
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	92
Ouvrier	1
Total	**205**

Le personnel de direction au 31 mars 1990

Ministre
André Vallerand

Directrice de cabinet
Maya Raic

Sous-ministre
Michel Roy

Sous-ministre adjoint
Jacques Demers

Secrétaire
Nicol Jean

Directeur général de l'administration
Cecil Kilfoil

Directeur général du marketing
Michel Carpentier

Directeur général de la planification
Henri Chapdelaine

Directeur général du développement
Stanley Tremblay

La Direction du Ministère

Le Cabinet du ministre

Le mandat du ministre est de diriger le ministère du Tourisme et d'en assumer la responsabilité devant le Conseil des ministres, l'Assemblée nationale et les divers organismes centraux du gouvernement du Québec.

Pour sa part, le personnel du Cabinet conseille le ministre dans les dossiers qui relèvent de sa juridiction et assure la liaison avec les diverses unités administratives du Ministère de même qu'avec les organismes qui relèvent du ministre.

Le Bureau du sous-ministre

Le Bureau du sous-ministre regroupe le sous-ministre adjoint et le Secrétariat du Ministère. Sous la direction du ministre, le sous-ministre a la responsabilité administrative générale des affaires du Ministère. Il coordonne, à ce titre, l'ensemble des activités du Ministère. Il veille au suivi des plans d'action découlant des objectifs du Ministère et conseille le ministre sur les stratégies et les orientations à adopter.

Le sous-ministre adjoint a, pour sa part, collaboré aux activités régulières du Ministère en plus de participer aux travaux de différents comités. Il a, de plus, assuré la représentation du Ministère à plusieurs conférences, séminaires et colloques.

Le Secrétariat, quant à lui, assume l'organisation et le suivi des réunions avec le ministre et des comités de direction et de gestion. Il coordonne les relations avec les organismes centraux et maintient la liaison entre les unités administratives et le Cabinet du ministre.

Il est chargé, de plus, de la coordination des relations avec les associations touristiques régionales (ATR), de la coopération internationale, du suivi des demandes dans le cadre de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Loi sur les non-fumeurs dans certains lieux publics.

En ce qui concerne la Loi sur l'accès à l'information, le Ministère a reçu six demandes au cours du dernier exercice financier. L'application de la Loi sur les non-fumeurs, quant à elle, n'a donné lieu à aucun constat d'infraction.

Enfin, le Secrétariat est en liaison avec les chefs des différents comités sur les produits touristiques concernant le suivi de leurs travaux.

La Direction des communications

La Direction des communications a le mandat d'assurer le rayonnement du Ministère auprès de ses partenaires de l'industrie touristique, du milieu des affaires, des décideurs publics et de la population en général. Elle doit, de plus, faire connaître l'importance du tourisme comme force économique du Québec. La Direction joue un rôle conseil en matière de communication en ce qui a trait aux politiques, aux règlements ainsi qu'aux programmes conçus et administrés par les directions concernées. Enfin, elle instaure des projets afin d'atteindre les objectifs de communication du Ministère.

Les relations de presse

La Direction établit le lien entre les médias et le Ministère. À ce titre, elle a participé ou organisé plus d'une vingtaine de conférences de presse, produit 96 communiqués et donné suite à plus d'une centaine de demandes d'information de la part des journalistes. Elle a eu, de plus, la responsabilité des relations de presse et des relations publiques lors de la tenue de la première bourse touristique québécoise connue sous le nom de « Bienvenue Québec », à l'occasion du concours des Grands Prix du tourisme québécois ainsi que dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation au tourisme.

Les relations internes

La Direction a publié quatre numéros du bulletin interne *Le Pigeon voyageur*. Une dizaine de sessions d'information ont été organisées par la Direction afin de renseigner les employés des différentes actions du Ministère. La distribution d'une revue de presse quotidienne et d'une revue de presse hebdomadaire a été maintenue à l'intention des gestionnaires et des conseillers touristiques en poste à l'extérieur du Québec.

La participation aux expositions

La Direction des communications a participé aux expositions suivantes :

— Roberval - Info-Services Plus;

— Baie-Comeau - Info-Services Plus;

— Québec - Expo Québec.

Le stand de la Direction a été utilisé par la Direction du développement des marchés dans le cadre de la bourse touristique « Bienvenue Québec ».

La production

La Direction des communications a réalisé le répertoire téléphonique du Ministère. Elle a, de plus, produit une affiche en vue de promouvoir les guides touristiques, un dépliant français et anglais sur l'information touristique et la brochure *Investir dans l'industrie touristique au Québec* en versions française et anglaise.

L'information

La Direction des communications a publié six numéros du bulletin d'information *L'Actif* destiné aux partenaires de l'industrie touristique. Elle dispense, en outre, le service de renseignements généraux du Ministère. La Direction a également rédigé le rapport annuel du Ministère.

La Direction des communications assume enfin la liaison entre le Ministère et l'Office de la langue française en ce qui concerne l'application de la Charte de la langue française.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration regroupe les directions des ressources humaines, financières, matérielles et des systèmes d'information. Elle a pour mandat essentiellement :

— de fournir aux autorités et à l'ensemble des gestionnaires le support administratif et les éclairages nécessaires pour l'utilisation optimale des ressources à leur disposition;

— d'exercer les contrôles, par des procédures et des mécanismes appropriés, afin d'assurer le respect des normes et de la politique du Ministère et des organismes centraux touchant la gestion des ressources et la réalisation des programmes.

Née de la réorganisation administrative de janvier 1990, la Direction générale de l'administration a concentré ses efforts sur la continuité du support aux gestionnaires et à leurs unités. Le regroupement des ressources affectées à l'informatique au sein d'une nouvelle entité, la Direction des systèmes d'information, confirme le caractère déterminant du recours aux technologies de l'information comme facteur de succès dans la gestion des programmes et la coordination des activités du Ministère.

La Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines est responsable de la saine gestion des ressources humaines du Ministère. Elle exerce ce mandat en jouant un rôle conseil, de support et de service auprès de la direction du Ministère, des gestionnaires et de leurs employés. Ainsi, ses activités portent sur l'évaluation et la dotation des emplois tant occasionnels que réguliers, sur l'interprétation et l'application des conventions collectives en vigueur, sur le développement des ressources humaines, sur l'administration des conditions de travail (salaires, assiduité, avantages sociaux) et enfin sur l'application des programmes gouvernementaux, tels le programme d'égalité en emploi, le programme d'aide aux employés et le dossier de la santé et de la sécurité au travail.

Les principales réalisations

La nomination d'un nouveau sous-ministre à la direction du Ministère a donné lieu à l'implantation d'une nouvelle structure administrative à laquelle la Direction des ressources humaines a été associée en effectuant la révision du plan d'organisation administrative supérieure et par la réaffectation de plus de 60 employés, soit près du tiers de l'effectif régulier.

Le fichier ministériel du personnel occasionnel a, pour sa part, connu une augmentation des inscriptions de plus de 15 % pour un total de 6 500 candidatures. Le traitement de ces candidatures se fait avec plus de rapidité et de précision au point où près de 400 contrats ont été conclus à même la sélection des candidats tirés de cette banque de personnel occasionnel.

Le programme de libération pour études du personnel féminin du Ministère a été reconduit et c'est ainsi que pour la première fois deux professionnelles occupent des fonctions de gestion au sein du Ministère. Le personnel féminin demeure un groupe cible en ce qui concerne la priorité d'emploi tant pour les postes d'encadrement supérieur que pour les emplois professionnels. Par ailleurs, le Conseil du trésor vient d'approuver un programme d'accès à l'égalité pour les membres des communautés culturelles, qui devra faire l'objet d'une politique ministérielle.

La Direction des ressources financières

La Direction des ressources financières a le mandat de fournir à l'ensemble des gestionnaires du Ministère les services opérationnels et conseils sur les plans de la programmation et du contrôle budgétaires, de l'octroi des contrats de services professionnels et de la gestion des revenus.

Au chapitre de la formation en gestion financière, la Direction a poursuivi son action auprès des gestionnaires du Ministère en élaborant une procédure administrative, des processus de cheminement et en tenant des séances d'information en ce qui concerne les fonds locaux et le suivi administratif des contrats et des protocoles d'entente. La Direction a également participé à l'élaboration et à la mise en opération d'un système de commercialisation de la carte routière du Québec.

Enfin, la Direction a maintenant accès au Fichier des fournisseurs de services du gouvernement, ce qui permet d'accélérer le processus d'octroi des contrats.

La Direction des ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles a pour mandat d'effectuer la gestion des biens mobiliers et immobiliers nécessaires au fonctionnement de l'ensemble des unités administratives du Ministère. De plus, elle fournit conseil et assistance aux gestionnaires dans leurs acquisitions de biens et de services. Elle assume également certains services de soutien comme ceux relatifs au courrier, à la messagerie, à la téléphonie ainsi qu'à l'entreposage et l'expédition des documents promotionnels.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction a effectué plusieurs réaménagements à Québec et à Montréal. Les plus importants ont été la relocalisation de l'effectif du 710, place D'Youville à place Québec et le réaménagement du 2, place Québec. De plus, la Direction a élaboré des sessions d'information sur l'approvisionnement gouvernemental en tenant compte des besoins de chaque unité administrative. Enfin, la Direction des ressources matérielles a réalisé l'informatisation de la gestion du mobilier et des biens capitalisables.

La Direction des systèmes d'information

La Direction des systèmes d'information a pour mandat de procurer aux unités administratives du Ministère les services spécialisés et l'expertise conseil touchant les technologies de l'information. Responsable du développement et de l'entretien des systèmes appuyés par l'ordinateur, elle doit fournir aux usagers le support requis pour assurer l'optimisation des ressources consacrées aux applications bureautiques et informatiques.

Créée à la toute fin de l'exercice 1989-1990, la Direction des systèmes d'information s'est appliquée :

- au regroupement des analystes et techniciens en informatique dans une structure fonctionnelle comportant des équipes à Québec et à Montréal;
- à la continuité et au développement des services de support informatique et bureautique dans les unités;
- à l'élaboration d'un programme de travail devant mieux répondre à l'ensemble des besoins des gestionnaires, compte tenu des priorités ministérielles et des ressources disponibles.

La promotion et le développement du tourisme

La Direction générale du marketing

La Direction générale du marketing planifie, organise et contrôle l'ensemble des activités ayant pour but la promotion du produit touristique sur le marché québécois et les marchés extérieurs. Jusqu'au moment de la réorganisation ministérielle de janvier 1990, elle a élaboré et proposé une politique en matière de marketing touristique, dans le but d'accroître les retombées économiques, en tenant compte des orientations de développement. Les opérations de la Direction de la stratégie et de la planification du marketing sont alors passées sous la responsabilité de la nouvelle Direction générale de la planification.

En contrepartie la Direction générale du marketing s'est vu confier la Direction de l'accueil et des renseignements touristiques. Le présent rapport fait état des réalisations selon la restructuration de la Direction générale du marketing.

La Direction de la promotion

Le mandat de la Direction de la promotion couvre quatre aspects :

- la mise en oeuvre de programmes de publicité commerciale afin de maintenir et renforcer la position du Québec comme destination touristique sur les marchés et les clientèles cibles;
- la coordination d'activités de relations publiques auprès de journalistes et de leaders d'opinion afin d'accroître l'impact des efforts promotionnels par l'obtention d'une publicité gratuite et favorable au Québec;
- la recherche de partenaires au niveau du financement des activités promotionnelles;
- la production de documents écrits et audiovisuels afin de mettre en valeur toutes les facettes des différents produits touristiques québécois.

La publicité

Diverses campagnes publicitaires ont été conduites sur les marchés extérieurs. La campagne agrément-été, menée sur les marchés ontarien et américain sous le thème *Old New World Right Next Door*, a suscité près de 120 000 demandes de renseignements à la suite de la publication et de la diffusion de messages publicitaires.

Une campagne de publicité hivernale a été dirigée sur les marchés ontarien et américain à l'aide de revues spécialisées et *Life Style* ainsi que de panneaux-réclames. Une brochure décrivant les régions de ski Québec, Laurentides et Estrie a été distribuée sur le marché ontarien au cours de cette campagne. Un encart sur la motoneige fut également diffusé dans les revues spécialisées.

La chasse et la pêche ont également fait l'objet d'activités promotionnelles dans des médias spécialisés. Un guide de forfaits a été produit à cette occasion.

Sous le thème *Le Québec, c'est les vacances !*, s'est déroulée à la télévision et dans les journaux une campagne au cours de l'été et de l'automne 1989. Des partenaires majeurs s'y sont associés : Radio-Québec, Télémédia, les Expos de Montréal, Visa Desjardins et Métro-Richelieu.

Le programme de publicité coopérative a été reconduit afin de permettre aux partenaires de l'industrie touristique de se regrouper pour annoncer leurs produits sur les marchés québécois, ontarien et américain. Le Ministère, qui assume le tiers des frais de cette publicité au Québec et la moitié à l'extérieur, a injecté dans ce programme 1,2 million de dollars alors que l'entreprise privée y a investi 1,8 million de dollars.

Les commandites

La Direction a intéressé l'entreprise privée au financement de campagnes publicitaires, de publications et des Grands Prix du tourisme québécois afin d'en diminuer les coûts de production.

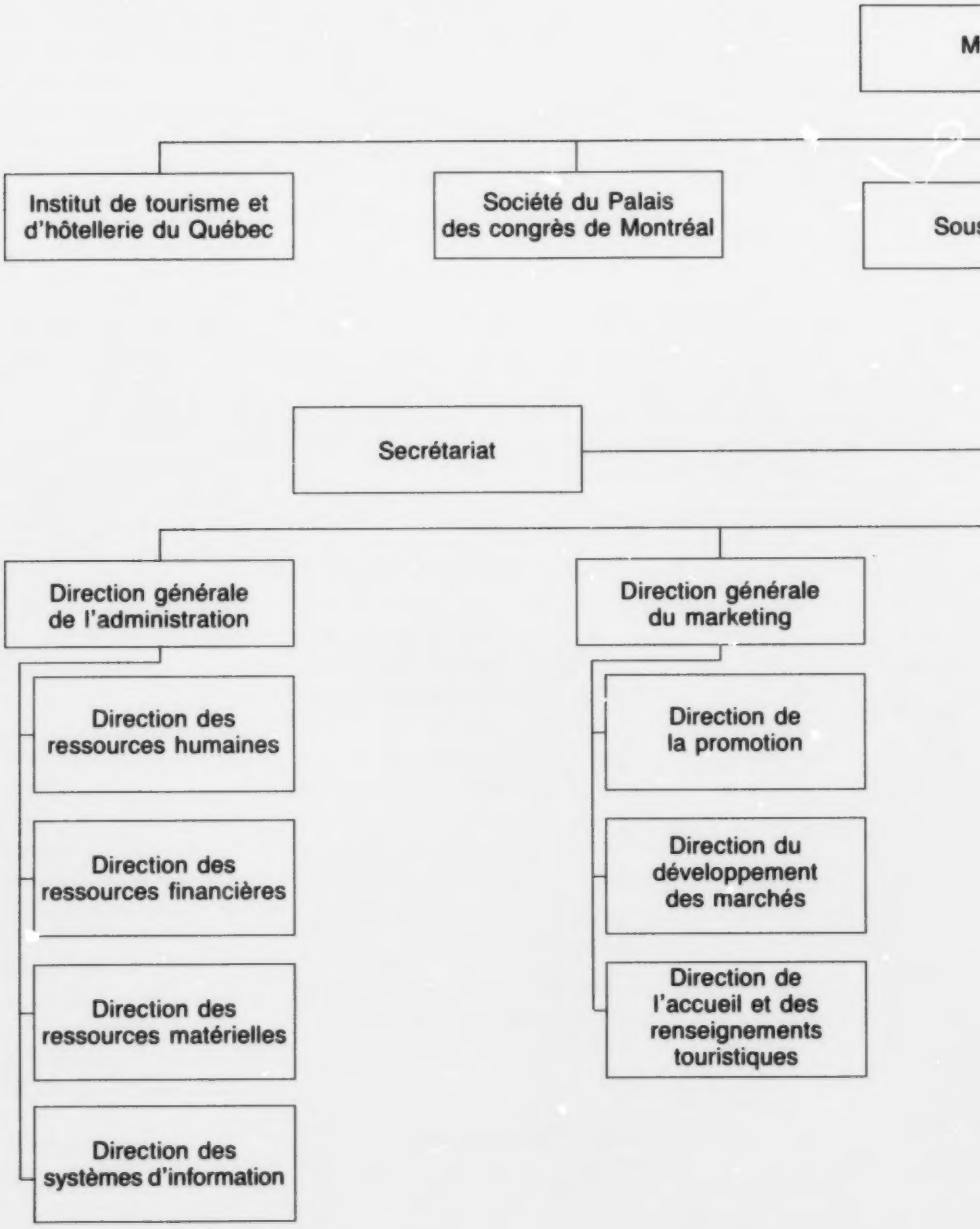
Les tournées de familiarisation

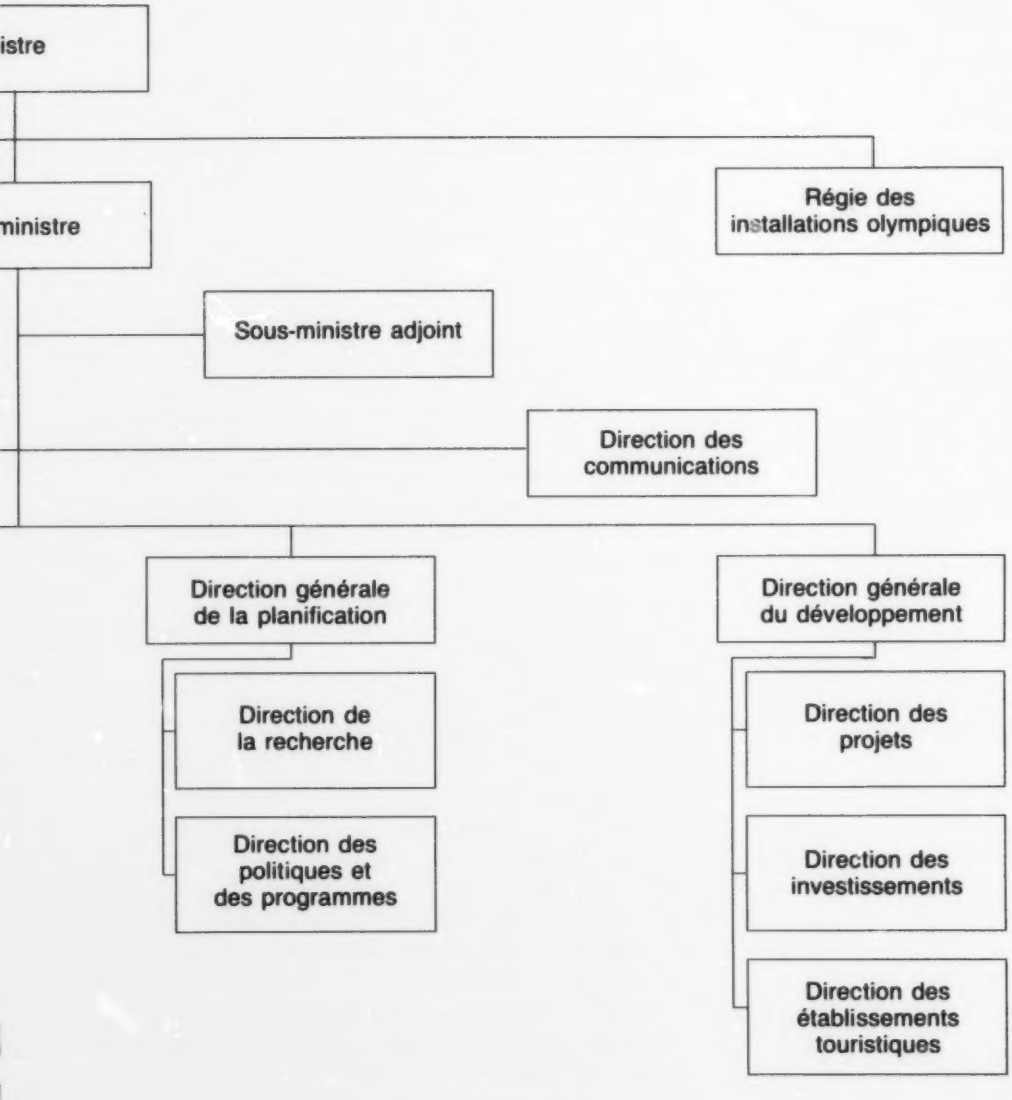
Plus de 200 tournées de familiarisation dans les régions touristiques du Québec ont été organisées à l'intention de 700 rédacteurs touristiques. La Direction de la promotion a été plus particulièrement associée au Raid Harricana.

Les publications

Plus d'une cinquantaine d'éléments promotionnels ont été réalisés afin d'appuyer la participation du Ministère à une trentaine de bourses de voyages et de salons spécialisés. Une vingtaine d'imprimés de nature promotionnelle et informative ont également été produits au cours de l'année. Enfin, quelque 700 prêts totalisant 7 000 documents photographiques et audiovisuels ont été effectués afin de répondre à la demande.

L'organigramme




istre
ministre
Régie des installations olympiques
Sous-ministre adjoint
Direction des communications
Direction générale de la planification
Direction générale du développement
Direction de la recherche
Direction des politiques et des programmes
Direction des projets
Direction des investissements
Direction des établissements touristiques

Les Grands Prix du tourisme québécois

La cinquième édition des Grands Prix du tourisme québécois a donné lieu à la tenue de 18 galas régionaux, en plus du gala national réunissant 1 400 participants de l'industrie touristique. Cette activité fut financée en grande partie par des commandites du secteur privé.

Les lauréats nationaux sont les suivants :

Prix de l'excellence	Festival international de Lanaudière
Prix spécial du jury	Corporation du 150e anniversaire du Saguenay—Lac-Saint-Jean
Prix de l'accueil touristique	La Seigneurie du Triton Haute-Mauricie
Prix du développement touristique	Jardin botanique de Montréal
Prix de l'événement touristique	Festival Juste pour rire Montréal
Prix de l'innovation touristique	Papeterie Saint-Gilles Saint-Joseph-de-la-Rive
Prix de la promotion touristique	Parc du Mont-Sainte-Anne Beaupré
Prix de la petite entreprise touristique-Brador	L'Auberge des Gallant Sainte-Marthe-de-Vaudreuil

Un document promotionnel, attestant de l'excellence des récipiendaires, a été diffusé au Québec, en Ontario et dans le nord-est des États-Unis.

Les événements touristiques

Le programme de promotion des événements touristiques a permis au Ministère de participer à la promotion d'une trentaine d'entre eux susceptibles d'attirer des touristes de l'extérieur du Québec. La moitié de ces événements ont obtenu de l'aide dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique.

La Direction du développement des marchés

La Direction du développement des marchés a le mandat suivant :

— rechercher, identifier et créer des occasions d'affaires intéressantes pour l'industrie touristique;

— administrer les programmes associatifs du Ministère reliés à la commercialisation des produits touristiques jugés prioritaires.

La Direction intervient sur les marchés du Québec, de l'Ontario, des États-Unis, principalement en Nouvelle-Angleterre, dans l'Atlantique Moyen, le Centre nord-est des États-Unis ainsi que la Californie, la France, la Grande-Bretagne, la République fédérale d'Allemagne et le Japon.

Le Ministère a des conseillers en tourisme dans les villes suivantes :

— Toronto;
— Boston;
— New York;
— Chicago;
— Londres;
— Paris;
— Düsseldorf;
— Tokyo.

Les salons aux consommateurs

Le Ministère a participé aux salons suivants : le *London Free Press Show* à London, Ontario, les salons du tourisme de Stuttgart, Munich et Cologne en République fédérale d'Allemagne, le Salon mondial du tourisme et des voyages et le salon spécialisé *Aventure-Passion* de Paris, en France.

Le Ministère a également participé aux salons de ski de Boston, Hartford, Albany, Ottawa, Baltimore, Philadelphie, Washington, Syracuse, Detroit, Cleveland et Toronto ainsi qu'aux salons de chasse et de pêche de West Springfield, Chicago, Harrisburg, Toronto, Buffalo, Cleveland, Monroeville, Suffern, Grand Rapids, Detroit et Lansing. Des guides de forfaits de ski ou de chasse et pêche furent distribués à l'occasion de ces salons.

Les séminaires

Le Ministère a multiplié les séminaires et les rencontres avec les représentants de l'industrie afin de faire connaître et apprécier davantage le potentiel touristique du Québec. Sur le marché canadien, le Ministère a organisé ou participé aux activités suivantes :

— rencontre avec une centaine d'autocaristes, d'agents de voyages et de grossistes lors du *General Spring Meeting* tenu dans le cadre de l'*Ontario Motorcoach Association*;

— séminaire et réception à l'intention de directeurs d'associations lors du passage de la goélette Marie-Clarisse à Toronto;

— séminaire regroupant les représentants des clubs automobile AAA à Toronto.

Sur le marché américain, le Ministère a participé aux activités suivantes :

— rencontre avec des journalistes spécialisés en chasse et pêche lors du congrès de la *New York State Outdoor Writers Association*;

— rencontre avec 800 professionnels du tourisme dans le cadre de l'*Industry Educational Seminar*

Marketplace organisée en collaboration avec le *Canadian Government Trade Office* de Pittsburgh et *Lines Enterprises*;

— déjeuner séminaire à l'intention de 34 firmes spécialisées en voyages de motivation sur la côte ouest des États-Unis;

Des sessions d'information ont été dispensées aux représentants de l'industrie touristique québécoise participant aux foires internationales *World Trade Market* à Londres et *Atelier Canada*, à Paris et Francfort. Le Ministère a également participé, en collaboration avec les gouvernements ontarien et américain, à une série de séminaires au Japon destinés à des professionnels du tourisme.

Les foires internationales

La tenue d'une première bourse touristique sous le nom *Bienvenue Québec*, à Montréal, a réuni 45 vendeurs québécois. Cent soixante-dix acheteurs, provenant majoritairement du Canada et des États-Unis, ont ainsi pu se familiariser avec les produits touristiques québécois. À cette occasion, le Ministère a publié un guide de forfaits et dispensé des séminaires d'information aux vendeurs. Le Ministère a également participé avec 65 vendeurs québécois à *Rendez-vous Canada*, à Vancouver, où 300 acheteurs potentiels se sont présentés.

Sur le marché américain, les activités du Ministère se sont concrétisées ainsi :

— participation à titre d'observateur à l'*International Travel Industrie Exhibition* à Chicago où se sont rendus 30 000 visiteurs intéressés par les différentes destinations touristiques en promotion;

— organisation avec Tourisme Ontario d'une mission conjointe sur la côte ouest des États-Unis réunissant 21 vendeurs de chacune des deux provinces. Huit cents acheteurs éventuels se sont présentés à ce marketplace Ontario-Québec.

Sur la scène internationale, le Ministère a participé aux foires internationales suivantes :

— *Atelier Canada* à Paris, qui a regroupé 65 vendeurs québécois. Plus de 1 000 acheteurs possibles se sont rendus à cette manifestation;

— *Atelier Canada* à Francfort où 22 vendeurs québécois ont rencontré 125 agences, grossistes et journalistes;

— la *Foire internationale de Berlin* à laquelle ont participé 5 vendeurs québécois;

— le *World Travel Market* à Londres où se sont rendus 20 vendeurs québécois.

— la foire *Borsa Internationale del Turismo* (BIT) à Milan à laquelle ont participé 5 vendeurs québécois.

Les soirées et les réceptions

Le Ministère a organisé, à l'intention d'influenceurs et de multiplicateurs nord-américains, une série de *Québec Day* à Toronto, Chicago, Milwaukee, Saint-Louis, Kansas City, afin de leur démontrer les possibilités qu'offre le Québec en matière de congrès et de réunions. Quatre *Québec Ski Day* ont été tenus dans les villes de New York, Toronto, Pittsburg et Rochester.

Le Ministère a également participé à différentes activités afin de promouvoir le Québec, dont voici les principales :

— congrès annuel du *CAA Québec*;

— congrès de l'*Association des propriétaires d'autobus du Québec*;

— congrès de l'*American Bus Association*, Ottawa;

— congrès de la *Life Insurance and Marketing Association*, Toronto;

— congrès de l'*Association of Official Tourist Offices*, à Chicago;

— activités de promotion auprès du *National Tour Association*, à Salt Lake City;

— activités de promotion auprès de l'*American Bus Association*, à Orlando;

— activités de promotion auprès du *New Jersey Ski Council*;

— tournée de promotion *Québec Mobile* au Connecticut, au New Jersey, à Washington et à Philadelphie;

— association au spectacle de Sol en France;

— participation au tournoi de golf annuel *Canada Cup* au Japon.

Les bourses de voyages

Le Ministère a participé à diverses bourses de voyages afin de promouvoir la destination Québec auprès d'agences de voyages, de transporteurs, de voyagistes, de multiplicateurs, de directeurs d'associations ou de clubs de ski.

Nord-Est des États-Unis

— *Henry Davis Show*, Boston et Hartford;

— *Travel Marketplace*, Boston et Hartford;

— *Senior Travel Planners Show*, Boston;

— *Spirit of Massachussetts*.

Midwest

— *Travel Marketplace*, Chicago, Milwaukee, Kansas City;

— *Don Holland Trade Shows*;

— *Product Launches*, *Canada Calling* et *Showcase Canada* organisés par le Bureau du commerce de Cincinnati et les consulats canadiens de Chicago et de Minneapolis.

Atlantique Moyen

— *Canada Calls*, *Canada Showcase* et *Pennsylvanie Bus Association* organisés par le consulat canadien à New York et l'Ambassade du Canada à Washington;

— *Springtime in the Park* de la *Greater Washington Society Assocation of Executives*;

— *We love New York Day* de la *New York Society Association of Executives*;

— *Resort Show*, New York;

— *Jamboree* du *New Jersey Ski Council*;

— *Ski Canada 89*, Washington.

Ouest des États-Unis

— *Meeting West*, Los Angeles;

— *Canada Spring/Summer/Fall Marketplaces* organisés par le Consulat de Los Angeles;

— *Canada on Wheels* avec le Consulat de San Francisco.

Région des Grands Lacs

— *Travel Marketplace*, Detroit, Cleveland

— *Henry Davis Show*, Toronto;

— *Ontario Motor Coach Association*;

— *Spring/Summer Canada Marketplaces*, Buffalo, Rochester et Syracuse;

— *Ski Group*, Detroit, Cleveland;

— *Detroit Ski Council*;

— *All Canada Ski Show*.

Europe

— Salon *Travel Trade Workshop* (TTW), Montreux;

— *Salon Écoprise*, Paris;

— *Top Resa*, Deauville;

— *Top Resa*, Paris

— *Foire de Mahana*, Lyon.

Asie

— congrès de la *Japan Association of Travel Agents*;

— *Tour Expo*, Osaka;

— *Foire Intertour Expo*, Hong Kong.

Les relations de presse

Grâce au travail des conseillers en tourisme, la Direction a accueilli plus de 800 journalistes de l'extérieur du Québec en plus de fournir l'encadrement requis lors de tournées effectuées par 80 journalistes en chasse et pêche.

Les programmes d'aide financière

Le programme de promotion coopérative vise à augmenter les ventes de forfaits ou la création de nouveaux. Plus de 40 partenaires de l'extérieur du Québec tels des grossistes, des transporteurs et des agences spécialisées ont bénéficié d'une aide totale de quelque 450 000 $ dans le cadre de ce programme. Soixante-dix partenaires du milieu tels des associations touristiques régionales, des offices de tourisme et de congrès, des agences réceptives, des transporteurs et des pourvoyeurs ont obtenu une aide de 650 000 $.

Pour sa part, le programme de support aux congrès vise à attirer les congrès nationaux et internationaux au Québec. Trente-six dossiers ont été considérés par le Ministère, dont 25 financés dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Un montant de 400 000 $ fut consacré à ce programme.

Enfin, la Direction du développement des marchés a soutenu la création et le marketing de deux nouvelles chaînes hôtelières : Les Relais du Silence et Hôtellerie de villégiature du Québec.

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a le mandat de dispenser aux touristes une information fiable sur le produit touristique québécois. Plus spécifiquement, elle est responsable des activités suivantes :

— la gestion des programmes d'accès aux services d'accueil et de renseignements;

— la gestion du programme de publications informatives sur l'offre touristique;

— le développement, la mise en place et le maintien d'un système de signalisation touristique;

— l'application de technologies informatiques afin de favoriser les transactions des touristes.

L'édition des guides touristiques régionaux

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a coordonné la mise à jour de seize guides touristiques régionaux édités par les associations touristiques régionales et la réalisation de la première

édition de celui de Lanaudière. L'édition 1990 a donné lieu à la publication de 3,7 millions d'exemplaires de ces guides. Leur financement est assumé en parts égales par le Ministère et les associations touristiques régionales.

La Direction a également coordonné la mise à jour et la commercialisation de la carte routière du Québec avec le ministère des Transports et Les Publications du Québec, édition 1990.

La distribution et la documentation promotionnelle et informative

Six millions de documents promotionnels et informatifs ont été diffusés par l'entremise de la Direction dans 2 500 points de distribution, situés tant au Québec que dans les principaux marchés touristiques visés par le Ministère.

La gestion des services de renseignements touristiques

On retrouve sous ce chapitre plusieurs réalisations :

- le traitement des 700 000 demandes de renseignements dans l'ensemble du réseau d'accueil, soit une hausse de plus de 30 % des demandes téléphoniques et de près de 23 % à la Maison du tourisme de Montréal;
- l'implantation de la Maison du tourisme de Montréal sous le toit du Centre infotouriste;
- la concrétisation d'un accord entre la ville de Montréal et le Ministère afin que ce dernier assume l'accueil et l'information aux touristes en visite à Montréal;
- la poursuite des rénovations des maisons du tourisme de Lacolle, de Rivière-Beaudette et de Rigaud;
- l'implantation de services additionnels tels que les services de changes et de réservations d'hébergement dans certains lieux d'accueil;
- le parachèvement d'une fiche-client et de directives pour une cueillette uniforme et pertinente de renseignements visant à l'établissement du profil de la clientèle.

Le support aux activités régionales d'accueil

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a assumé entre autres :

- la coordination d'activités reliées à l'exécution de quinze projets de maisons régionales du tourisme admissibles au programme d'aide financière visant la rénovation du réseau d'accueil régional;
- la réalisation d'une étude diagnostique sur le réseau régional d'accueil et l'amorce, en collaboration avec les ATR, d'une politique régionale d'accueil;
- l'émission de 199 permis d'opération de bureaux d'information touristique.

La signalisation touristique

En cette matière, la Direction a à son crédit les réalisations suivantes :

- la participation aux comités de travail sur la signalisation touristique pour les zones de plus de 50 000 habitants;
- le développement d'un projet de politique de signalisation de services sur les autoroutes en collaboration avec le ministère des Transports;
- la supervision de l'implantation de la signalisation des régions touristiques à leurs principales portes d'entrée;
- la gestion du processus d'admissibilité des équipements touristiques à la signalisation;
- la coordination d'une enquête auprès des partenaires de l'industrie touristique afin d'évaluer leur degré de satisfaction en ce qui concerne la signalisation touristique.

Le développement informatique

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a effectué les travaux suivants :

- la réalisation d'études sur l'informatisation de banques de données sur l'information touristique;
- la participation à l'étude d'opportunité concernant le projet d'implantation d'une centrale québécoise de réservations touristiques;
- l'évaluation d'un système de messagerie vocale comme moyen additionnel d'augmenter la capacité de réponse de la Division des renseignements téléphoniques.

La Direction générale de la planification

La Direction générale de la planification a été créée en janvier 1990 afin de soutenir le Ministère dans son mandat d'élaborer et de proposer au gouvernement des orientations stratégiques de développement du tourisme au Québec. L'élaboration de la planification stratégique du Ministère, la conception et le développement d'une politique et de programmes, la recherche de connaissances nécessaires aux prises de décision du Ministère et de ses partenaires ainsi que diverses tâches de concertation et de représentation constituent l'essentiel des responsabilités confiées à cette nouvelle direction générale.

Les mandats de la Direction générale ont été répartis entre deux constituantes, soit la Direction de la recherche et la Direction des politiques et des programmes.

La Direction de la recherche

La Direction de la recherche est chargée explicitement de traiter l'information statistique, tant sur le plan de l'offre actuelle que des tendances, et de l'évolution prévisible de l'offre des concurrents. Elle développe et applique des indicateurs de performance afin d'évaluer les programmes de développement et de mise en marché du produit touristique. Enfin, elle entreprend des études et des analyses sur divers éléments touchant à tous les secteurs d'intervention du Ministère, notamment l'accueil, le développement de l'offre et sa mise en marché.

La Direction des politiques et des programmes

La Direction des politiques et des programmes propose et révise annuellement les orientations stratégiques du Ministère, en plus de concevoir et d'élaborer des politiques, des programmes et des projets touchant les différents champs d'activité de celui-ci. Par ailleurs, elle maintient à jour la problématique de développement des produits et des secteurs touristiques prioritaires. Enfin, elle assume différentes tâches de consultation, de concertation ou de représentation auprès de partenaires du Ministère, et ce en vue d'une meilleure coordination des interventions publiques et privées en matière de développement.

À la suite de la restructuration du Ministère, l'effectif et les mandats jusque-là dévolus à la Direction de la stratégie et de la planification du marketing sont passés sous la responsabilité de la nouvelle Direction générale de la planification. Les activités qui suivent sont celles réalisées par la Direction de la stratégie et de la planification du marketing alors qu'elle était sous la responsabilité de la Direction générale du marketing.

Le plan de marketing 1990-1991

Pour faire suite aux objectifs du plan triennal de stratégie de marketing 1989-1992, la Direction a déposé un second plan annuel afin de statuer sur les orientations, les actions et les activités de marketing de la Direction générale du marketing pour la période 1990-1991. Ce document a établi le diagnostic pour l'année écoulée, la programmation des activités pour chacun des produits touristiques favorisés dans le plan et la programmation budgétaire correspondante. Enfin, la Direction a organisé une rencontre de consultation auprès du comité du suivi du plan de marketing en vue de valider et parachever ce dernier.

Les programmes associatifs

La Direction a revu les programmes d'aide financière destinés aux différents partenaires commerciaux à la lumière de leurs besoins, des considérations budgétaires du Ministère et, enfin, sur la base des orientations du plan annuel de marketing.

Les ententes de commercialisation

Des ententes de commercialisation avec Tourisme Ontario et le gouvernement fédéral ont été maintenues dans le but de mettre en oeuvre des programmes conjoints sur les marchés japonais, britannique et californien.

Les comités sur les produits touristiques

La Direction a établi les mécanismes nécessaires à la mise en oeuvre et au bon fonctionnement de comités sur les produits touristiques. Elle a soutenu le travail de ces comités formés de représentants de l'industrie en vue d'actions promotionnelles pour chacun des produits étudiés.

L'évaluation des programmes

La Direction a mis au point une méthodologie et des mécanismes afin d'évaluer les activités de marketing. Parmi ces évaluations, il faut mentionner celle touchant la Bourse *Bienvenue Québec* ainsi que celle sur les campagnes publicitaires été et hiver.

Les statistiques

La Direction a poursuivi l'analyse des données relatives à l'*Enquête sur les voyages des Canadiens pour 1988*, laquelle donnera lieu aux deux publications suivantes : *Les voyages de plus de 24 heures des Québécois au Québec et dans les autres provinces canadiennes* et *Les voyages de plus de 24 heures des Canadiens des autres provinces au Québec*.

La Direction maintient par ailleurs ses activités de traitement et de diffusion de statistiques touristiques par secteur et par marché, en plus de développer des indicateurs de performance.

Le Baromètre touristique

La Direction a produit et diffusé jusqu'au mois d'octobre inclusivement la publication *Le Baromètre touristique* afin de fournir différents indicateurs sur l'industrie touristique à quelque 800 abonnés.

La recherche en marketing

La Direction a maintenu son système d'information en marketing. Elle a mis à jour et distribué les profils de marché sur la France, la République fédérale d'Allemagne et le Japon à quelque 200 partenaires touristiques. Les trois autres profils déjà réalisés, soit ceux des marchés des États-Unis et du Royaume-Uni ainsi que celui sur le produit chasse et pêche, ont également fait l'objet d'une diffusion aux intervenants.

Par ailleurs, la Direction a porté une attention particulière aux produits séjour de villégiature, aventure, ski et congrès en ce qui concerne l'offre, la demande et la concurrence. Elle a également réalisé plusieurs études ponctuelles, entre autres sur le transport aérien, la perception des Grands Prix du tourisme, l'Europe 1992 et la TPS (taxe sur les produits et les services).

Les publications

La Direction a publié différents ouvrages tels :

— *Les voyages de plus de 24 heures des Québécois au Québec et dans les autres provinces canadiennes en 1986*;

— *Les voyages de plus de 24 heures des Canadiens des autres provinces au Québec en 1986*;

— *Le Québec touristique 1988-1989*;

— *L'étude sur le développement et la commercialisation du produit touristique motoneige*.

La Direction générale du développement

La Direction générale du développement a le mandat de favoriser l'amélioration du produit touristique québécois afin de le rendre plus attrayant aux clientèles québécoise, canadienne et internationale. Sa préoccupation première est de veiller à la rationalisation des interventions du Ministère par l'harmonisation de l'approche « produit » avec celle du développement touristique régional.

À la suite de la réorganisation du Ministère en janvier 1990, la Direction générale a été déchargée de ses responsabilités en matière de planification stratégique du développement de l'offre touristique. En contrepartie, elle a hérité du mandat exercé par la Direction des établissements touristiques d'assurer une offre touristique de qualité. Enfin, on a assisté avec la fin de l'exercice financier à la fusion des mandats et à l'intégration des effectifs de la Direction de l'analyse et du développement et de la Direction du crédit touristique, sous le nom de Direction des projets.

Dans le cadre des mandats de recherche et de planification qui étaient dévolus à la Direction générale du développement jusqu'en janvier 1990, divers travaux ont été menés, notamment sur la problématique de développement des pourvoiries de chasse et de pêche, des attraits et des infrastructures à caractère public ou non lucratif du ski alpin.

Les principales réalisations de la Direction générale du développement apparaissent dans le rapport d'activité des directions sous sa responsabilité :

— la Direction des projets;

— la Direction des investissements;

— la Direction des établissements touristiques.

La Direction des projets

La Direction des projets a le mandat d'assurer la présence ministérielle en matière de développement touristique régional et d'assurer la représentation du Ministère auprès des instances régionales. Elle évalue la pertinence touristique des projets soumis par les promoteurs tant privés que publics et veille à la gestion des programmes d'aide au développement du produit. Elle informe la clientèle sur les programmes d'aide en matière de développement et tient à jour la problématique touristique de chaque région. Elle assume la coordination des dossiers de développement auprès des principaux partenaires gouvernementaux, tels la Société de développement industriel du Québec, l'Office de planification et de développement du Québec, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche et le ministère des Affaires culturelles, de même qu'avec le gouvernement fédéral dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement économique des régions du Québec.

Le programme d'aide à la réalisation de plans de développement touristique

Le programme d'aide à la réalisation des plans de développement touristique a permis la concrétisation des plans des régions de Duplessis, de Lanaudière et de Québec. Ils ont entraîné des déboursés de 260 000 $ du Ministère dont 25 000 $ provenant de l'OPDQ. Le gouvernement du Canada a également contribué financièrement à la réalisation du plan de développement touristique de Québec via l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique.

Ces plans s'ajoutent à ceux de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay—Lac-Saint-Jean—Chibougamau—Chapais, de Charlevoix, du Coeur-du-Québec, des Îles-de-la-Madeleine, des Laurentides, de la Montérégie, du Pays-de-l'Érable, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie. Le programme d'aide à la réalisation des plans de développement touristique, instauré en 1984, a pris fin avec la parution des trois plans précités.

Le programme d'aide à la réalisation d'études de faisabilité

Le programme d'aide à la réalisation d'études a pour sa part permis le parachèvement de onze études de faisabilité amorcées antérieurement pour des projets touristiques. Leur coût total s'élève à 1 214 985 $, dont 282 964 $ provenant du Ministère et 49 314 $ de l'OPDQ. Au cours de la présente année, le Ministère a accepté de contribuer financièrement et techniquement à 23 nouvelles études de développement.

Le programme d'aide à l'investissement touristique

Adopté en mai 1988, ce programme remplace celui de l'aide au développement touristique. Les entreprises admissibles peuvent obtenir un prêt participatif de la Société de développement industriel du Québec. Les projets jugés prioritaires peuvent bénéficier, de plus, d'une prise en charge des intérêts d'une durée maximale de trois ans.

Vingt-huit prêts participatifs, au montant total de 17 935 750 $, ont été autorisés en 1989-1990 sur des investissements globaux de 82 664 450 $. Cinq prises en charge des intérêts, totalisant 793 700 $, ont été recommandées sur des investissements de 9 883 000 $.

L'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique

En vertu de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique, la Direction évalue et recommande au comité de gestion de ce programme les projets d'investisseurs privés, particulièrement ceux reliés au volet « zone périphérique du parc Saguenay ». L'aide québécoise, sous forme de prêts sans intérêts d'une durée de 15 ans, est complétée d'une aide équivalente du gouvernement fédéral. Quatre prêts totalisant 524 320 $ ont été accordés pour des projets générant des investissements totaux de 3 514 000 $.

Le programme d'aide à l'investissement dans les pourvoiries

Le Ministère a été autorisé à maintenir sur une base intérimaire un programme d'aide aux pourvoiries offrant des prêts sans intérêts d'une durée de 15 ans. Ce programme a pris fin le 28 février 1989. Les demandes présentées avant cette date ont cependant été traitées au début du présent exercice.

C'est ainsi que neuf projets ont été recommandés pour des prêts totaux de 927 170 $ générant des investissements globaux de 5 570 331 $.

Le soutien technique aux régions

La Direction des projets assure la représentation du Ministère en région. Ainsi, elle siège aux Conférences administratives régionales et émet des avis au nom du Ministère sur divers projets touristiques régionaux.

Au cours de l'exercice écoulé, le Ministère a été appelé à fournir des avis ou à prendre position dans 54 dossiers dans le cadre des Conférences socio-économiques de la Mauricie—Bois-Francs—Drummond et de Chaudière—Appalaches, de même que lors des Biennales de l'Abitibi—Témiscamingue et de la Montérégie. Le Ministère a pris des engagements techniques et financiers dans plusieurs de ces dossiers, dont huit projets d'études de développement.

La Direction assure également la représentation du Ministère au comité de gestion et aux autres comités issus de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement économique des régions du Québec, tant auprès de la partie fédérale en matière de tourisme qu'auprès de l'OPDQ, responsable du dossier pour le Québec.

La Direction a apporté un soutien technique aux associations touristiques régionales sur le suivi des plans de développement en participant aux travaux d'un comité formé de représentants du Ministère et des associations. De plus, cinq résumés de plans ont été produits pour s'ajouter aux dix déjà parus. Enfin, la Direction travaille sur une analyse comparative des plans de développement.

Le soutien technique aux entreprises touristiques

La Direction des projets assume le mandat de guichet d'information en matière de programmes d'aide gouvernementale aux entreprises touristiques. À cet effet, elle tient à jour un recueil des programmes et des services disponibles pour ces entreprises. La Direction a de plus élaboré un guide à l'intention des promoteurs en vue de faciliter la mise en place de projets touristiques.

Le soutien technique à l'action du Ministère.

La Direction des projets est appelée, à la demande des ministères de l'Environnement et des Affaires municipales, à préparer la position du Ministère sur les études d'impact environnemental et les schémas d'aménagement. Enfin, elle représente le Ministère au sein d'une dizaine de comités techniques ou multisectoriels.

La Direction des investissements

La Direction des investissements assume la représentation du Ministère au comité de gestion de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Elle pilote également la réalisation de projets d'investissement touristiques publics ou à but non lucratif. Enfin, elle effectue la prospection d'investissements privés afin d'accélérer le développement du produit touristique.

L'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique

Signée en janvier 1985, l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique est arrivée à échéance le 31 mars 1990. Ce cadre d'intervention commun aux deux gouvernements a été créé

dans le but d'augmenter la qualité du tourisme au Québec et d'accroître les clientèles nationale et internationale. La coprésidence provinciale ainsi que le secrétariat du comité de gestion de l'entente étaient sous la responsabilité du directeur des investissements.

L'enveloppe budgétaire de l'Entente a été de 100 millions de dollars répartis en six volets, tel qu'illustré plus loin. À compter de son entrée en vigueur, et jusqu'à son échéance, 394 projets ont été recommandés totalisant une aide de 99 759 862 $. Le coût des interventions a été partagé en parts égales entre les deux gouvernements. Les engagements financiers du Québec sont répartis entre le ministère du Tourisme, la Société de développement industriel, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, le ministère des Affaires culturelles et l'Office de planification et de développement.

L'Entente a offert onze programmes distincts d'aide à l'industrie touristique pour les activités suivantes :

- la tenue de congrès internationaux;
- la commercialisation d'événements d'envergure internationale;
- le positionnement du produit chasse et pêche sur les marchés étrangers;
- la commercialisation du ski alpin sur les marchés étrangers;
- la commercialisation de produits touristiques spécialisés;
- la modernisation et le développement des stations de ski alpin;
- l'investissement privé dans des projets touristiques moteurs;
- la réalisation de projets touristiques moteurs à caractère public;
- la zone périphérique du parc Saguenay;
- la réalisation de plans régionaux de développement touristique;
- la réalisation d'études de faisabilité et de marché.

Il est à noter que le volet « zone périphérique du parc Saguenay » a fait l'objet d'une attention particulière au cours de l'année afin de permettre la réalisation de 27 projets pour une enveloppe globale de dix millions de dollars.

Le programme d'aide à la commercialisation de produits touristiques spécialisés s'est ajouté au cours de l'exercice 1989-1990 sous le volet marketing. De plus, un montant de quatre millions de dollars a été transféré du programme d'aide à la modernisation et au développement des centres touristiques de ski alpin au programme d'aide au développement des projets touristiques moteurs. Le solde de 117 500 $ a été transféré au volet administration.

Les projets moteurs à caractère public

La Direction intervient pour soutenir la réalisation de projets jugés importants par le Ministère et qui ne peuvent se développer dans le cadre de programmes réguliers ou « normés ». Il s'agit, le plus souvent, de projets d'investissement à caractère public dans l'infrastructure touristique.

Le rôle de la Direction des investissements consiste à évaluer les projets touristiques moteurs soumis, à proposer des solutions de financement pour les projets jugés valables et à assurer le suivi d'exécution de ceux retenus.

Les dossiers suivants ont été actifs en 1989-1990 : le Centre d'accueil et de renseignements international de Montréal, le parc littoral Tête-du-Lac-Memphrémagog, les infrastructures d'égout et d'épuration d'Orford, le Grand Prix Molson de Montréal, le train touristique Hull-La Pêche, le Musée des beaux-arts de Montréal, les infrastructures de Potton (Owl's Head), le Centre d'interprétation des mammifères marins de Tadoussac et le Village Micmac de Restigouche.

La Direction participe également aux travaux du comité sur le produit touristique motoneige en ce qui concerne le développement de ce produit. Elle a réalisé le montage des circuits touristiques avec lieux de services qui apparaissent dans la brochure *Destination Québec - vacances d'hiver* et sur la carte *Réseau de sentiers de motoneige Trans-Québec 1990*. Elle maintient à jour l'inventaire des loueurs de motoneiges et d'organisateurs de forfaits en plus de collaborer à diverses actions concernant soit la connaissance du produit et des services le long des sentiers, soit la stabilité et la qualité du réseau de pistes.

La prospection d'investissements

Ce service vise essentiellement trois objectifs :

- identifier les occasions d'affaires en matière touristique au Québec;
- assurer le lien entre ces occasions d'affaires, les promoteurs et les investisseurs;
- assurer le parrainage occasions d'affaires financement ainsi que les suivis conséquents afin d'accélérer le développement du produit touristique québécois à la mesure de son potentiel optimum.

Les activités de l'exercice 1989-1990 ont plus particulièrement porté sur :

- la création d'un fichier d'investisseurs;
- la production d'une brochure d'appel française et anglaise en prospection;
- l'intensification des relations avec les milieux public et privé intéressés au financement de projets;
- la participation à dix-sept dossiers d'occasions d'affaires.

Projets recommandés par le comité de gestion de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique de janvier 1985 au 31 mars 1990

Volets	Enveloppe de l'Entente ($)	Nombre de projets	Engagements ($)	Solde disponible ($)
Développement des marchés touristiques	9 000 000	283	8 837 476	162 524
Développement des stations touristiques de ski alpin	30 882 500	13	30 882 500	—
Projets touristiques moteurs privés ou publics	47 000 000	25	46 830 328	169 672
Zone périphérique du parc Saguenay	10 000 000	27	9 979 209	20 791
Études de faisabilité et plans de développement	2 000 000	27	1 995 693	4 307
Administration de l'Entente	1 117 500	19	1 118 379	(879)*
Total	**100 000 000**	**394**	**99 643 585**	**356 415**

* Le solde négatif de 879,00 $ au volet Administration sera comblé par le transfert d'une somme équivalente en provenance d'un autre volet si nécessaire au moment de la mise en paiement final.

La Direction des établissements touristiques

La Direction des établissements touristiques a le mandat d'assurer une offre touristique de qualité au Québec. À cette fin, elle voit à l'application de la Loi sur l'hôtellerie, (L.R.Q., c. H-3), et ses règlements.

Les actions de la Direction se regroupent en cinq champs d'activité :

- la certification (émission de permis);
- la qualification (classification et mise aux normes);
- la diffusion de l'information;
- le rôle conseil auprès d'associations;
- la gestion de l'enveloppe législative.

La certification

Les principales tâches reliées à l'application de la Loi sur l'hôtellerie concernent l'émission et le renouvellement des permis pour les établissements suivants :

- établissements d'hébergement 1 956
- restaurants 14 428
- campings 805

Toujours en regard de la Loi sur l'hôtellerie, la Direction a émis 70 611 cartes de prix de chambres pour les établissements d'hébergement, ainsi que traité 332 plaintes et perçu 1 700 000 $ en droits.

La qualification

Deux types d'intervention caractérisent le travail de la Direction dans ce domaine :

La mise à jour des dossiers de camping

La Direction a poursuivi la mise à jour de 805 dossiers de camping. Des inspections ont démontré que plusieurs établissements avaient omis, depuis quelques années, de rapporter des ajouts ou des modifications à leur exploitation; à l'été 1989, 384 campings avaient fait l'objet d'une inspection. Avec la collaboration des ministères du Travail et de l'Environnement, la Direction peut maintenant émettre des permis plus conformes à la situation réelle relevée dans ces établissements.

La classification des établissements d'hébergement

La Direction a évalué le niveau de confort de 959 établissements d'hébergement, ainsi que la qualité de 292 salles à manger de ces établissements. Le Comité d'officialisation, formé de représentants de l'industrie touristique, s'est réuni à deux occasions afin de statuer sur les modifications apportées à la classification de 249 établissements d'hébergement et de 179 salles à manger. Une seconde évaluation a été nécessaire pour quelques dossiers.

La diffusion de l'information

La Direction a répondu à plus de 300 demandes d'information à partir de sa banque de données sur l'hébergement, le camping et la restauration. Cette banque de données peut être exploitée à partir d'un programme personnalisé pour les associations sectorielles et les autres ministères, ainsi qu'à partir d'un programme multiusager (Bureau de la statistique du Québec et Associations touristiques régionales).

Le rôle conseil

Le rôle conseil auprès des exploitants s'exerce surtout lors du renouvellement des permis, des inspections ou de la classification des établissements d'hébergement. Un soutien est aussi offert aux associations sectorielles et à d'autres ministères. Deux exemples illustrent le travail de la Direction :

— la collaboration du Ministère avec l'Association des restaurateurs du Québec et la Société canadienne de la Croix-Rouge, pour le projet d'information au public sur les premiers soins en cas d'étouffement (méthode Heimlinch); ce projet a aussi reçu le soutien financier du Ministère;

— la collaboration avec Kéroul, pour une quatrième année consécutive, afin de faciliter l'accès des établissements touristiques aux personnes handicapées.

La gestion de l'enveloppe législative

La Direction a complété plusieurs travaux importants en vue de l'entrée en vigueur de la Loi sur les établissements touristiques. Enfin, la Direction a développé une partie importante de son futur système informatique pour l'implantation de la nouvelle législation.

Annexes

Annexe 1

Le budget 1989-1990

Dépenses par élément de programme[1]

Éléments de programme	Crédits 1989-1990 $	Dépenses 1989-1990 $	Dépenses 1988-1989 $
Élément 01 — Direction et soutien administratif	8 538 700	8 207 500	8 251 100
Élément 02 — Promotion et développement du tourisme	35 700 200	32 231 200	32 264 100
Élément 03 — Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	17 781 200	17 731 000	17 441 600
Élément 04 — Société du Palais des congrès de Montréal	21 530 000	21 530 000	17 600 000
Total	**83 550 100[2]**	**79 699 700**	**75 556 800**

1. Les dépenses excluent les crédits reliés aux « Prêts, placements et avances » pour un montant de 1 296 300 $.
2. Ce montant inclut des virements de divers ministères et organismes pour un total de 1 896 300 $.

Annexe 2

La représentation touristique à l'extérieur du Québec

Boston
Délégation du Québec
Exchange Place, 19th Floor
53, State Street
Boston, MA 02109
États-Unis
Téléphone : (617) 723-3366
Télex : 00.940683 (QUEBEC BSN)
Télécopieur : (617) 723-3659

Chicago
Délégation du Québec
122, South Michigan
Suite 1910
Chicago, IL 60603
États-Unis
Téléphone : (312) 427-0240
Télex : 00.501033 (QUEBECGOV CGO)
Télécopieur : (312) 427-0311

Düsseldorf
Délégation du Québec
Königsallee 30, Kö-Center
D-4000 Düsseldorf 1
République fédérale d'Allemagne
Téléphone : (011-49-211) 32-08-16
Télex : 41.8587659 (QUED D)
Télécopieur : (011-49-211) 32-06-91

Londres
Délégation générale du Québec
59, Pall Mall
London SW1Y 5JH
Grande-Bretagne
Téléphone : (011-4471) 930-8314
Télex : 51.261618 (QUELON G)
Télécopieur : (011-44-71) 930-7938

New York
Délégation générale du Québec
Rockfeller Center
17 West, 50th Street
New York City, N.Y. 10020-2201
États-Unis
Téléphone : (212) 397-0200
Télex : 00.126405(QUEBECGOVT NYK)
Télécopieur : (212) 757-4753

Paris
Office du tourisme du Québec
4, avenue Victor-Hugo
75116 Paris
France
Téléphone : (011-33-1) 45.01.90.90
Télex : 42.612940 (CQCI)
42.620401 (DELEBEC PARIS)
Télécopieur : (011-33-1) 45.00.20.02

Rome
Délégation du Québec
Corso Trieste 16
00198 Rome
Italie
Téléphone : (011-39-6) 440-3046
(011-39-6) 440-3049
Télex : 43-623068 (QUEBROI)
Télécopieur : (011-39-6) 440-2944

Tokyo
Délégation du Québec
Kojimachi Hiraoka Bldg.
5th Floor
1-3, Kojimachi Chiyoda-ku
Tokyo 102
Japon
Téléphone : (011-81-3) 239-5137
Télex : 72.23842 (TOKEBEC)
Télécopieur : (011-81-3) 239-5140

Toronto
Bureau du gouvernement du Québec
20, Queen Street West
Suite 1004, Box 13
Toronto (Ontario)
M5H 3S3
Canada
Téléphone : (416) 977-6060
Télex : 06.22071 (GOVTQUE TOR)
Télécopieur : (416) 596-1407

Washington
Service de tourisme du Québec
1300, 19th Street N.W.
Suite 220
Washington, D.C 20036
États-Unis
Téléphone : (202) 659-8991
Télex : 00.892731 (QUEBEC WSH)
Télécopieur : (202) 659-5654